ABSTRAK

Siti Saudah. 2018. Preferensi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap Penggunaan Layanan Cash Deposit Machine. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr.H. Ahmadi Hasan,MH, (II) Hariyanto,SE.,MM.

Kata Kunci: Preferensi, Layanan, Cash Deposit Machine (CDM).

Penelitian ini dilatarbelakangi karena semakin pesatnya perkembangan teknologi zaman sekarang. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan. Penerapan teknologi ini menghasilkan terobosan baru dari segi pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah nasabah. Salah satu layanan yang menggunakan teknologi yaitu setoran tunai melalui CDM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *cash deposit machine* atau memilih langsung datang ke bank untuk setor tunai. Selain itu juga untuk mengetahui faktor apa saja yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan CDM. Penelitian ini merupakan *field research* dengan menggunakan metode kuantitatif. Data diperoleh dari nasabah BNI Syariah sebagai subjek penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, di mana penulis mengambil 100 responden.

Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 22 for windows. Hasil penelitian ini yaitu: Pertama, preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih banyak memilih menggunakan layanan CDM dalam transaksi setor tunai dibandingkan datang langsung ke bank. Kedua, dari lima variabel yang dianalisis responsiveness, realibility, assurance, emphaty, tangible, dapat diketahui bahwa hanya ada dua variabel yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yaitu variabel Assurance (X3) dengan thitung sebesar 2.153 lebih besar dari ttabel sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05 dan variabel emphaty (X4), dengan thitung sebesar 2.422 lebih besar dari ttabel sebesar 1,984 dan juga pada tingkat signifikansi 0,017 lebih kecil dari 0,05, maka Ha dalam penelitian ini diterima. Artinya semakin nasabah merasa terjamin keamanan dan merasa keinginannya dipenuhi dalam menggunakan sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank maka semakin tinggi juga preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan CDM.